



“Estudio Exploratorio de los Componentes que Influyen en la Satisfacción Laboral de los y las Auxiliares de Enfermería del Hospital de la Fuerza Aérea de Chile”

PARTE I

**Tesis de grado para optar al grado de
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE PERSONAS Y DINÁMICA ORGANIZACIONAL**

Alumno: Cristián Martínez Díaz

Profesor Guía: Roberto Carvalho

Santiago, Noviembre 2016

Agradecer a familiares, amigos, colegas y tutores que ayudaron a que esto fuera posible. También a quienes me acompañaron durante el trayecto de este proyecto y a quienes de una u otra forma participaron en él. En especial a Francisco Moya, quien creyó, gestionó y apoyo en todo momento la consecución de lo obrado. Asimismo, a Katherine Torres, quien me cuidó y supo motivar para dar un buen término a este proceso. También a los dos grandes amigos que obtuve a lo largo del Magíster, Dánisa Retamal y Cristian Jiménez, quienes aportaron todo lo necesario para el éxito de lo propuesto.

Cristian Martínez Díaz

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

| | |
|--|----|
| 1.1 Justificación..... | 4 |
| 1.2 Contexto Organizacional..... | 6 |
| 1.3 Rol de los Investigadores en la Investigación..... | 9 |
| 1.4 Objetivos..... | 10 |
| 1.4.1 Objetivo General..... | 10 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos..... | 10 |

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

Nuestra investigación, fue realizada el año 2013, en el Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile, (la especificación del área, se definirá más adelante), al momento de definir el tema de investigación, uno de los integrantes de nuestro grupo, se desempeñaba como Jefe del Departamento de Personal y Bienestar Social, en el Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile, por lo que tuvimos autorización, por parte de la Dirección General del Hospital, para realizar un estudio, sobre los componentes que estaban afectando la satisfacción laboral de las y los auxiliares de enfermería, debido a que la tasa de rotación en este segmento, alcanzó la preocupante cifra del 25%, en el año 2013; si tomamos en cuenta, que la declaración de principio del Hospital, está basada en el compromiso de sus funcionarios para desempeñar las tareas: *"El real compromiso y abnegación de todo el personal del Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile, se traduce a un verdadero equipo de trabajo que apunta a satisfacer las necesidades de nuestra comunidad, con calidad y excelencia de atención"*.

Consideramos que era necesario analizar esta cifra, porque una rotación que supera el 8% anual, afecta negativamente el funcionamiento del Hospital, ya que es la primera atención, luego del ingreso al recinto hospitalario, la realizan los y las auxiliares de enfermería, y esta falta de dotación en el área, creemos que genera un trastorno en la marcha eficaz de la organización cuando se van empleados preparados y experimentados (Robbins. 2004), como es el caso de auxiliares de enfermería.

Adicionalmente, como antecedente, al momento de aceptar este desafío, se nos indicó que en la Dirección Médica, los auxiliares de enfermería son considerados como un talento primordial, para el correcto funcionamiento del Área Médica del Hospital, por lo que pudimos pensar, que existía una preocupación de parte del Hospital, como organización, en lograr determinar cuáles eran los factores que estaban influyendo en esta insatisfacción laboral, que se manifestaba en la alta rotación, en el entendido que para el Hospital, la calidad de la atención pretende estar permanentemente en un proceso de modernización y adaptación a los más altos estándares de atención y protocolización del actuar hospitalario, apoyando los cambios que deban existir.

Dada la problemática y de acuerdo a Robbins (2012), que señala que los empleados muestran su insatisfacción de varias formas, como por ejemplo, abandonando la organización, es que decidimos abordar esta problemática, poniendo en práctica, las herramientas entregadas por el Magister en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional (MGP), a través de una investigación/acción en el

Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile, utilizamos la premisa como hipótesis, que la diferencia contractual que existe entre los trabajadores del Hospital de la Fuerza Aérea de Chile, genera diferencias negativas en la satisfacción laboral de los empleados.

La satisfacción laboral, es una variable dependiente, definida como la actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo, corresponde a una actitud y no a una conducta. Esta variable se relaciona con los factores de desempeño (Robbins 2012), en la Edición del año 2012 del libro comportamiento organizacional, se indica que últimos estudios de Robbins, señalan que el supuesto de que la variable satisfacción laboral influye positivamente en la productividad de las empresas, es falsa, ya que indica que se ha demostrado que es la productividad del individuo, la que afecta positivamente en la satisfacción laboral. Asimismo, los empleados satisfechos tienden a hablar positivamente de la organización, ayudan a sus pares, superan expectativas, sean más corteses, estén más animados y sean más sensibles a las necesidades de los usuarios.

Otros autores plantean que la satisfacción laboral está relacionada con muchos comportamientos, (como por ejemplo, tener trato con los compañeros y jefaturas, acatar reglas y costumbres de la organización, cumplir criterios de desempeño exigidos entre otros) y resultados que son trascendentes para la organización o la sociedad en general (Gamero, 2003). A través de un estudio de la satisfacción laboral, la Dirección del Hospital, podrá comprender los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en los funcionarios, para el caso que exista la voluntad de generar mejoras, podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar (Rosillo 2012) las políticas de Recursos Humanos, existente en el Hospital.

Dentro de las variables con mayor relevancia en el estudio de la satisfacción laboral, se consideran las remuneraciones y beneficios, discriminación, clima laboral, nivel de escolaridad, antigüedad en el puesto de trabajo, el reconocimiento de la labor por parte de la jefatura directa, condiciones físicas, comunicación, jornada laboral y políticas administrativas; dentro de las más importantes.

1.2 Contexto Organizacional

Este estudio exploratorio fue desarrollado en el Departamento de Enfermería, de la Dirección Médica, dependiente de la Dirección General del Hospital Clínico Institucional de la Fuerza Aérea de Chile (Hospital FACH), específicamente con las y los auxiliares de enfermería. El establecimiento hospitalario cubre 256 mil metros cuadrados, se encuentra ubicado en la comuna de Las Condes, otorgando una fuente laboral directa a 1.492 personas.

El Hospital FACH, se compone orgánicamente de una Dirección General y otras tres direcciones que son ejecutivas y dependientes de la general, como: la Dirección Médica, Dirección Administrativa y Dirección de Apoyo General. Estas Direcciones son las encargadas de desarrollar las actividades propias de cada área de su competencia y relacionar los medios físicos y humanos en los lineamientos que la Dirección General estime pertinente.

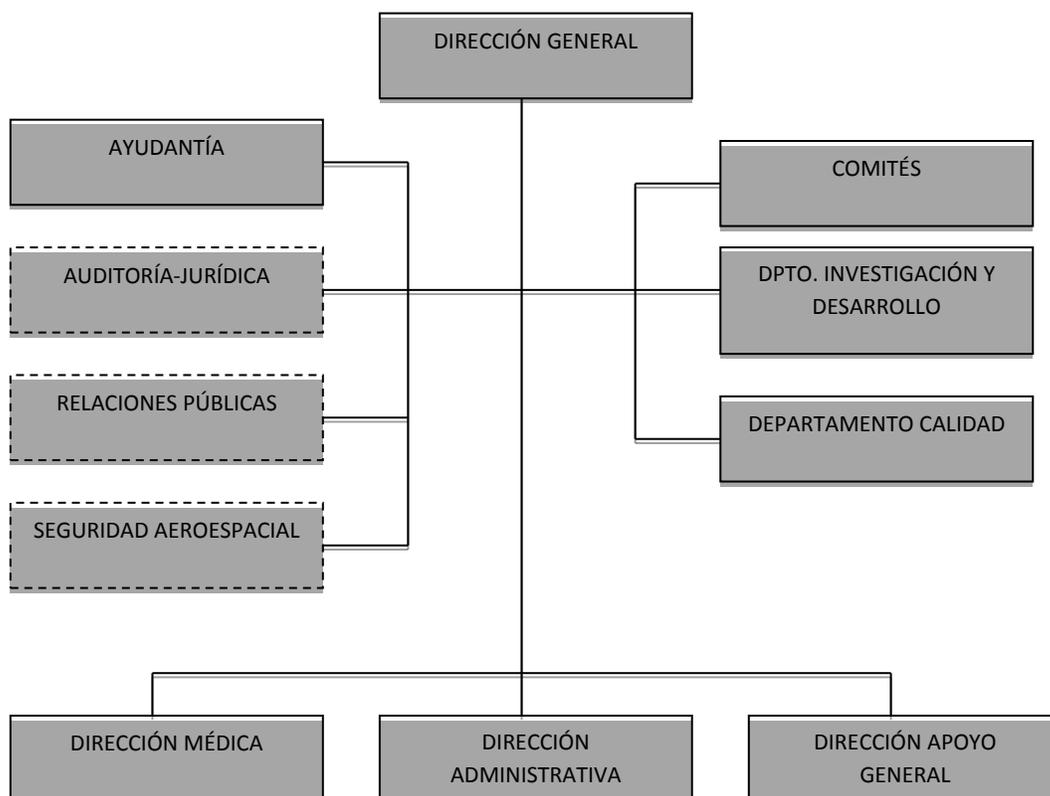
El centro hospitalario se conforma de personal con dos modalidades de contratos:

- Contrato bajo el Código del Trabajo, Ley 18.476: El Hospital FACH, implementa mecanismos que se estiman convenientes, para establecer la jornada de acuerdo a la necesidad del hospital, que cubra la atención de pacientes las 24 horas del día. Las autoridades pueden distribuir la jornada normal de trabajo (incluyendo los domingos y festivos), de modo que sólo se remuneran como extraordinarias las horas laboradas en ellos, que excedan de la jornada laboral ordinaria. Se considera un día de descanso a la semana en compensación a las actividades desarrolladas en domingo y otro por cada festivo en que los funcionarios tuvieron que prestar servicios, se acuerda una forma de distribución o remuneración únicamente si los días de descanso compensatorio de los días domingo y festivos, exceden de uno semanal. En los casos en que el Código del Trabajo rige como estatuto especial para los servidores públicos, sus disposiciones no constituyen derechos mínimos que el empleador ha de respetar, como sucede en el ámbito privado, sino que resultan imperativas, de modo que la administración no está facultada para conceder franquicias superiores o inferiores a las allí establecidas.

- Contrato por la Fuerza Aérea, D.F.L. N° 1 de 1997, El presente Estatuto contiene las disposiciones que regulan la vinculación jurídica entre el Estado y el personal de las Fuerzas Armadas, desde el ingreso a esta Institución hasta el término de la carrera profesional. Asimismo, rige las relaciones entre el Estado y otras categorías de servidores que se desempeñen en estas Instituciones.

La orgánica del Hospital FACH se muestra en la figura N° 1, a continuación:

Figura N° 1
Orgánica del Hospital



El personal del Departamento de Enfermería, está compuesto por profesionales y técnicos del área de la salud y es una de las puertas de entrada para las personas que solicitan los servicios hospitalarios. Esta unidad está compuesta por 347 personas, de las cuales 291 son Auxiliares de Enfermería, correspondiendo al 83% del personal de esta unidad.

Las funciones y responsabilidades que ejerce el auxiliar de enfermería, es otorgar servicios en intervención programada de mediana y alta gravedad. Específicamente otorgan atención de salud, servicios de mantenimiento de parámetros vitales, cuidado de la higiene y administración de insumos médicos a los pacientes que se encuentran en tránsito por el recinto.

Las personas que desarrollan la función de Auxiliar de Enfermería, ingresan al Hospital a través de un proceso de selección de personal, que no reviste diferencias para quienes son contratados bajo el Código del Trabajo o quienes pertenecen a la Fuerza Aérea, D.F.L. N° 1.

Una vez insertos en el Hospital, ingresan al Sistema de Rol de Turnos, que tienen una duración de 12 horas, con un horario de inicio de 08:00 a 20:00 horas o viceversa. Después de 10 años de servicio, las personas que así lo deseen, pueden abandonar el Rol de Turnos e ingresar a un horario administrativo, el que tiene una jornada de trabajo que comienza a las 08:00 horas a.m. y termina a las 17:00 horas p.m.

Durante la jornada laboral, los Auxiliares de Enfermería se ven sometidos principalmente a la contingencia del Área de la Salud, por lo que deben adaptar los tiempos de descanso y comidas a la coyuntura diaria del hospital, dichos horarios están aceptados y son respetados por el grupo.

Las funciones que desarrollan en el Hospital de la Fuerza Aérea, se encuentran descritas en la ficha de Descripción de Cargo y son conocidas al momento de postular e ingresar al Hospital. Ante alguna eventual discrepancia, los trabajadores siguen el conducto regular instaurado en la organización, que permite en determinadas situaciones y si fuese necesario, escalar al Director del Hospital, para presentar sus opiniones, quejas y/o comentarios.

Dentro de las labores específicas del Auxiliar de Enfermería, se puede mencionar el mantenimiento del estado de los pacientes, la prestación de ayuda en el traslado de los mismos y el transporte de insumos médicos dentro de la unidad de trabajo. También se puede observar, que los auxiliares de enfermería, desarrollan actividades administrativas que de acuerdo a las políticas del Hospital, van en directo apoyo a sus propias funciones, con el objeto de hacerlas más ordenadas y eficientes, esto permite llevar un control del desempeño y constancia de lo realizado en el trabajo.

Los Auxiliares de Enfermería se distribuyen en diversos servicios internos del Hospital, sin embargo, el periodo de colación se efectúa para los de D.F.L N° 1 (profesionales), en dependencias diferentes a los contratados por la ley N° 18.476, por otra parte, ambos cuentan con las mismas dependencias para guardar sus pertenencias y distenderse previo o posterior a los turnos, incluso durante el mismo, si el servicio así lo permite. No obstante lo anterior, la labor resulta extenuante en determinadas ocasiones y el desempeño debe ser mayor cuando la atención de pacientes se torna compleja por una alta demanda.

Cabe destacar, que los trabajadores contratados bajo la ley N° 18.476, pueden optar a la contratación por Fuerza Aérea, D.F.L. N° 1 (G) 1997, mediante la realización de un curso “optativo”. Sin embargo para poder cursar esta capacitación, se solicitan múltiples requisitos que no todos los trabajadores cumplen.

1.3 Rol de los Investigadores en la Investigación

Para este estudio, nuestro rol profesional, fue de consultores, donde intentamos identificar y analizar una problemática; desde el punto de vista técnico, contamos con una complementariedad de conocimientos, habilidades, formaciones y experiencias muy favorables y útiles para llevar a cabo las acciones necesarias para abordar el presente estudio, tales como experiencia en creación de instrumentos, análisis e interpretación de resultados, atención de clientes, manejo de equipos de trabajo y administración de personal principalmente.

Así, podemos señalar desde nuestro rol profesional, que estamos de acuerdo con la premisa que trabajar con personas es una tarea compleja y conlleva en sí mismo, tanto éxitos como complicaciones, para lo cual, debemos entregar disposición, disciplina, experiencia, conocimientos y habilidades que generen mejoras en las relaciones de trabajo que se dan dentro de las organizaciones de las cuales formamos parte. Por tal motivo, consideramos un factor relevante la intervención en la satisfacción laboral, con mayor énfasis en el factor reconocimiento. La propuesta de intervención que formulamos más adelante, tendrá su enfoque en entrenar las habilidades de liderazgo en quienes ocupen cargos de jefatura en la institución, para que de esta manera, puedan, en el ejercicio de su rol, entregar orientación y claridad a las personas que tengan bajo su supervisión, mejorando el ejercicio de sus funciones en el ámbito de las personas, para que así, estas puedan sentirse mayormente satisfechas en la organización.

Consideramos también, parte importante, de la implicancia de nuestro rol profesional, la generación de aporte por medio de la consideración de las personas, ya que al hacerlo de esa manera, nuestro deseo es mejorar su actitud de satisfacción laboral y lograr como resultado, personas con más herramientas para enfrentar los eventuales cambios, formas de trabajo, procedimientos y con actitud mayormente enfocada a la realización de su tarea en el trabajo, para generar salud en términos psicológicos, reduciendo la ansiedad, incertidumbres y conseguir una menor percepción de inequidad entre sus pares. Por otra parte, en nuestro rol profesional, cabe mencionar, que el encargo para efectuar este estudio, surgió del área a cargo de la gestión de personas de la institución, lo que nos permitió trabajar con las inquietudes y perspectivas de los y las auxiliares de enfermería de la institución, tanto grupal como personal, lo que nos permitió obtener el resultado esperado como producto.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar cuál modalidad de contrato, es la que influye más negativamente en la satisfacción Laboral de los y las auxiliares de enfermería del Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile

1.4.2 Objetivos Específicos

Identificar los factores que impactan en la satisfacción laboral en los y las auxiliares de enfermería del Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile

Comparar las dos modalidades de contrato, en relación a los factores que afectan la satisfacción laboral de los y las auxiliares de enfermería del Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile